

Terima hasil asesmen  
Anda

Tunggu untuk  
dialokasikan  
layanan

Temukan penyedia  
layanan Bantuan di  
Rumah

Masuki perjanjian  
layanan

Atur layanan  
Anda

## Meneliti penyedia Bantuan di Rumah

Setelah Anda disetujui untuk mendapatkan program Bantuan di Rumah, Anda perlu meneliti beberapa penyedia layanan dan mencari tahu apakah mereka menawarkan layanan yang memenuhi kebutuhan yang telah dinilai dan anggaran Anda. Anda harus mempertimbangkan persyaratan khusus. Misalnya, beberapa penyedia mengkhususkan diri dalam layanan tertentu, seperti bahasa tertentu atau dukungan demensia.

Anda dapat menemukan penyedia di daerah lokal Anda menggunakan alat 'Temukan penyedia' di situs web My Aged Care di **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** atau hubungi My Aged Care secara gratis di **1800 200 422**.

Anda juga dapat mengunjungi pusat layanan Services Australia atau memesan secara online untuk janji temu tatap muka gratis untuk informasi umum. Untuk dukungan khusus, Anda juga dapat berbicara dengan Petugas Spesialis Pengasuhan Lansia jika ada di daerah Anda, atau menggunakan obrolan video. Kunjungi **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** atau freecall **1800 227 475**.

## Bisakah saya memilih layanan apa yang akan diberikan kepada saya?

Anda dapat memberikan pendapat tentang layanan yang disetujui mana saja yang ingin Anda terima serta siapa yang memberikan layanan tersebut. Diskusikan kebutuhan dan tujuan perawatan yang telah dinilai dengan penyedia potensial untuk memahami bagaimana mereka dapat mendukung Anda dengan baik.

Layanan yang telah disetujui dapat mencakup bersih-bersih, pekerjaan rumah tangga, berkebun ringan, bantuan untuk mandi dan berpakaian, layanan keperawatan, istirahat untuk pengasuh (respite), dukungan sosial, atau layanan transportasi.

Bawalah salinan surat persetujuan Bantuan di Rumah dan rencana bantuan Anda serta hasil penilaian pendapatan Anda (jika Anda memilikinya) pada penyedia potensial, karena ini akan membantu dalam diskusi Anda.

## Berapa biaya masing-masing layanan?

Berdasarkan Bantuan di Rumah, Anda hanya akan membayar untuk layanan yang Anda terima.

Setiap penyedia layanan harus menerbitkan harga yang paling umum untuk layanan yang mereka berikan di situs web mereka dan situs web My Aged Care. Anda dapat melihat dan membandingkan informasi harga menggunakan alat 'Temukan penyedia layanan' di situs web My Aged Care di **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Ada perlindungan yang diterapkan untuk memastikan harga Anda wajar dan transparan. Pelajari lebih lanjut di **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.

## Berapa banyak yang harus saya kontribusikan untuk biaya layanan yang saya terima?

Pemerintah akan sepenuhnya membiayai perawatan klinis, seperti perawatan kesehatan dan fisioterapi.

Tingkat kontribusi Anda akan bervariasi berdasarkan jenis layanan yang diterima dan pendapatan serta aset Anda.

Services Australia akan melakukan penilaian pendapatan dan aset, serupa dengan penilaian keuangan pensiun usia, untuk menentukan tingkat kontribusi Anda.

Services Australia atau Departemen Urusan Veteran (DVA) mungkin sudah memiliki informasi keuangan Anda dari pembayaran terkait tunjangan pendapatan. Anda harus memastikan informasi keuangan Anda selalu yang paling baru.

Periksalah apakah Anda perlu menyelesaikan penilaian kemampuan keuangan dengan mengunjungi situs web Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Jika Anda perlu bantuan untuk memahami atau mengikuti penilaian keuangan:

- telepon (gratis) Services Australia di nomor **1800 227 475**, Senin-Jumat pukul 08.00-17.00.
- kunjungi pusat layanan Services Australia atau atur secara online janji temu tatap muka gratis di **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** atau telepon bebas pulsa **1800 227 475**.

Jika Anda tidak menjalani asesmen/penilaian kemampuan keuangan, kontribusi/iuran Anda akan ditetapkan pada tingkat maksimum.

Anda harus memberi tahu Services Australia dalam waktu 14 hari mengenai setiap perubahan pada status keuangan Anda yang dapat memengaruhi kontribusi Anda.

Untuk mendapatkan perkiraan kontribusi yang mungkin diminta untuk Anda bayar, gunakan alat estimasi biaya Bantuan di Rumah di **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

Bantuan kesulitan keuangan mungkin dapat membantu Anda jika, karena alasan di luar kendali Anda, Anda tidak mampu memberikan kontribusi. Pelajari selengkapnya di **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**.

## Bagaimana penyedia memastikan kualitas layanan?

Pernyataan Hak dalam Undang-Undang Pengasuhan Lanjut Usia yang baru akan memastikan Anda menjadi fokus pengasuhan lanjut usia Anda. Anda dapat bertanya kepada penyedia layanan bagaimana mereka akan memastikan bahwa Anda dapat membuat keputusan tentang hidup Anda dan pilihan Anda tidak hanya diterima tetapi juga dihormati.

Standar Kualitas Pengasuhan Lanjut Usia yang diperkuat mendefinisikan seperti apa pengasuhan berkualitas itu. Anda dapat meminta penyedia untuk memberikan informasi dengan cara yang dapat Anda pahami dan menjelaskan apa artinya bagi Anda.

Semua penyedia dan pekerja pengasuhan lanjut usia juga harus mematuhi Kode Etik untuk Pengasuhan Lanjut Usia. Anda dapat bertanya pada penyedia layanan bagaimana mereka bertindak sesuai dengan Kode untuk memastikan praktik pengasuhan dan dukungan terbaik.

Pemerintah sedang menyusun model baru penyaringan pekerja yang akan memperkenalkan pemeriksaan penyaringan yang lebih kuat dengan menyelaraskan penyaringan pekerja perawatan lansia dengan Skema Asuransi Disabilitas Nasional (National Disability Insurance Scheme). Anda dapat bertanya kepada penyedia layanan bagaimana mereka akan memeriksa bahwa semua pekerja cocok untuk bekerja di pengasuhan lanjut usia.

Semua pekerja pengasuhan lanjut usia harus memiliki kualifikasi, keterampilan, dan pengalaman yang sesuai. Anda dapat bertanya pada penyedia layanan Anda apakah mereka memiliki program pelatihan dan kualifikasi apa yang mereka harapkan sebelum pekerja dapat bekerja untuk peserta.

Pelajari lebih lanjut di **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**.

## Bagaimana cara penyedia layanan menangani keluhan?

Anda mengarahkan pengasuhan Anda sendiri dan memiliki kendali atas siapa yang memberikan pengasuhan bagi Anda, serta di mana dan kapan mereka memberikannya. Tanyakan pada penyedia layanan proses apa yang mereka miliki untuk meminta perubahan pekerja pengasuhan, periode pemberitahuan dan/atau implikasi biaya, dan apakah ada proses keluhan/pengaduan.

Jika Anda tidak dapat menyelesaikan masalah atau keluhan dengan penyedia layanan Anda, atau tidak merasa nyaman melakukannya, Anda dapat menghubungi **Komisi Kualitas dan Keselamatan Pengasuhan Lansia (ACQSC)** di **1800 951 822**.

Untuk informasi tentang hak-hak Anda dalam pengasuhan lanjut usia dan untuk mendapatkan dukungan ketika menyampaikan masalah, hubungi **Older Persons Advocacy Network (OPAN)** di nomor **1800 700 600** atau kunjungi **OPAN.org.au**. Layanan ini gratis, rahasia, dan independen.

## Bolehkah saya membawa seseorang ke diskusi saya dengan penyedia layanan?

Anda dapat membawa pendamping seperti anggota keluarga, teman, atau pengasuh untuk berbicara dengan penyedia layanan tentang bagaimana Anda ingin dibantu.

Pendamping Anda dapat menjadi pendukung terdaftar Anda. Memiliki pendukung terdaftar tidak menghalangi Anda untuk melakukan sesuatu yang dapat Anda lakukan sendiri.

Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi **MyAgedCare.gov.au** atau hubungi **1800 200 422**.

## Langkah selanjutnya

Hitunglah berapa iuran yang mungkin harus Anda kontribusikan untuk biaya pengasuhan Anda dengan menggunakan alat perkiraan biaya program Bantuan di Rumah (Support at Home) di **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**

Tunggu surat dari My Aged Care yang memberi tahu Anda tentang pengucuran dana Bantuan di Rumah Anda. Ini akan mencakup kode rujukan (referral code) untuk Anda berikan pada penyedia Anda.

Lihat rencana, persetujuan, dan surat-surat tentang bantuan Anda dari program Support at Home di akun online My Aged Care Anda melalui myGov. Pendamping Anda yang sudah terdaftar juga dapat mengakses informasi ini.

Temukan informasi lebih lanjut tentang cara mengatur dan mengakses Akun Online Anda melalui myGov di **MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Online-Account**.

## Informasi lebih lanjut

Untuk informasi rinci tentang program Bantuan di Rumah, Anda dapat membaca buklet Bantuan di Rumah di situs web My Aged Care di **MyAgedCare.gov.au**.

Anda juga dapat memesan salinan fisik buklet ini dengan menghubungi National Mailing and Marketing melalui email **Health@NationalMailing.com.au** atau menelepon **(02) 6269 1025**.

## Untuk bantuan

- Kunjungi **MyAgedCare.gov.au**.
- Telepon **1800 200 422**.
- Secara langsung: kunjungi Pusat layanan Services Australia atau pesan secara daring untuk membuat janji temu tatap muka gratis guna memperoleh informasi umum dan dukungan. Untuk bantuan khusus, Anda dapat berbicara dengan Aged Care Specialist Officer (Petugas Spesialis Pengasuhan Lansia) jika tersedia di area Anda, atau dengan menggunakan obrolan video.

Kunjungi **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** atau telepon bebas pulsa di **1800 227 475**.

## Daftar periksa

- ☐ Pertimbangkan apa yang penting bagi Anda dan bagaimana penyedia potensial dapat memberikan layanan yang Anda butuhkan dan inginkan untuk membantu Anda tetap tinggal di rumah.
- ☐ Buat daftar singkat penyedia layanan di daerah lokal Anda:
  - ☐ gunakan alat 'Temukan penyedia layanan' di situs web My Aged Care di **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**
  - ☐ bandingkan penyedia layanan, termasuk harga mereka untuk beberapa layanan umum yang mungkin Anda terima melalui rencana bantuan di rumah Anda
  - ☐ kunjungi pusat layanan Services Australia atau buat janji secara online: **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** atau hubungi secara gratis di **1800 227 475**.
- ☐ Diskusikan opsi Anda dengan jaringan dukungan Anda.